

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Servicestudie Restaurantketten 2011**

#### **Große Kulanz bei Reklamationen, Kompetenz der Mitarbeiter und Sauberkeit sind ausbaufähig – Maredo ist Testsieger**

**Hamburg, 25.01.2011 (ots)** – Lange Wartezeiten auf die Bedienung, klebrige Tische und keine brauchbaren Auskünfte zu Speisen und Empfehlungen – diese Erfahrungen machten die Testkunden bei der aktuellen Untersuchung des Deutschen Instituts für Service-Qualität in Restaurantketten. Die Marktforscher analysierten achtzig Filialen von acht Unternehmen der Systemgastronomie wie Wienerwald und Pizza Hut. Ergebnis: Im Vergleich zu einer Studie aus 2009 hat sich der Service nicht verbessert.

Bei jedem dritten Besuch bemängelten die Tester die Sauberkeit der Toiletten und bei fast jedem viertem Besuch schmutzige oder nicht abgeräumte Tische. Auf eine Bedienung warteten die Testkunden nicht selten 10 Minuten, im Extremfall sogar fast eine halbe Stunde. Schwächen offenbarten sich darüber hinaus bei der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiter. Auf die Bitte, eine Empfehlung auszusprechen, wurde beispielsweise „alles ist gut“ geantwortet. Auf Fragen zu Inhaltsstoffen von Speisen konnte ein Großteil des Personals keine Auskunft geben.

Allerdings überzeugten die Mitarbeiter durch ein freundliches und motiviertes Auftreten und reagierten beispielsweise zu 80 Prozent sehr professionell auf Reklamationen. „Wenn das Essen zu kalt oder die Pasta zu weich war, wurden die Speisen anstandslos zurückgenommen und ersetzt“, lobt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Die Qualität und Schmackhaftigkeit der Speisen und Getränke beurteilten die Tester im Durchschnitt aber nur mit „befriedigend“.

Testsieger und damit „Beste Restaurantkette 2011“ wurde das Steakhaus Maredo. Ein einladendes Ambiente, qualitativ hochwertige Speisen sowie das kompetente Personal konnten hier überzeugen. Der Zweitplatzierte Block House punktete vor allem mit einem vielseitigen und schmackhaften Angebot, einem gemütlichen Raumkonzept sowie freundlichen Mitarbeitern. Rang drei erzielte Sausalitos. Hier bestachen die Mitarbeiter durch hohe Motivation und einen professionellen Umgang mit Beschwerden. Auf den weiteren Plätzen: Schweinske, Wienerwald, Alex, Pizza Hut, Café Extrablatt.

Jedes Unternehmen wurde von verdeckten Testern zehn Mal in verschiedenen Städten und Filialen besucht. Schwerpunkte der Untersuchung waren die Sauberkeit und das Ambiente, die Vielfalt und Qualität des Angebots, sowie die Freundlichkeit, Motivation und Kompetenz der Mitarbeiter.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartnerin:  
Bianca Möller  
Telefon: 040 / 41 11 69 27  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Curio-Haus  
Rothenbaumchaussee 17  
D-20148 Hamburg  
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25  
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22  
[info@disq.de](mailto:info@disq.de) · [www.disq.de](http://www.disq.de)